

Anexo Pregunta 1 - Informe de Labores Año 2019

TABLERO DE INDICADORES		RESULTADOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS CUALITATIVO
------------------------	--	------------	---------------	----------------------

Objeto Indicador SATISFACCIÓN DEL CLIENTE REGISTRO PÚBLICO

INDICADOR	(Número de encuestados que respondieron positivamente/Número de encuestados)*100	92		Como fortaleza de la cámara se destacan: compra de certificados, consulta del estado de tramite, matrícula / constitución, renovación, registro único de proponentes – RUP
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de encuestados con opinión positiva	459		
Variable 2	Número total de encuestas	499		
Dato 1	Número de encuestados con opinión positiva año anterior			

Opinión positiva se refiere a calificación entre bueno y excelente.

Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador ASESORIAS PARA LA FORMALIZACIÓN

INDICADOR	(Número de formalizados/ Número de asesorías en formalización)*100	94	Las asesorías en formalización solo se dan a informales	Durante las visitas realizadas, se explica todo el proceso, beneficios y requisitos. Algunas de las personas contactadas deciden en ese momento no formalizarse porque así trabajan bien y nadie les exige estar registrados. Es por esto que no se llega al 100%
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de formalizados	1,537		
Variable 2	Número de visitas a comerciantes / Número de asesorías en oficina /	1	El total de visitas comprende formales e informales, las asesorías se dan en campo	
Dato 1	Número de formalizadas año anterior	1,263		

Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador VIRTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS

INDICADOR	(Número de registros por medio virtual / Número total de registros)*100	29		La evolución de los servicios virtuales es la siguiente: 2016: 10,4% 2017: 16,9% 2018: 22,9% 2019: 28,6% Cada año la cámara de comercio de Cali trabaja en mejorar e incrementar la oferta de servicios virtuales para los empresarios. De la misma manera realiza campañas publicitarias invitándolos usarlos.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de registros virtuales	209,662		
Variable 2	Número de registros totales	732,210	Incluye compra certificados en línea	
Dato 1	Número de Registros virtuales año anterior	173,857		

Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador COMPARATIVO MATRICULAS CANCELADAS (Personas Naturales y Jurídicas)

INDICADOR	(Número de cancelados vigencia actual/ Número total de cancelados vigencia anterior)*100	104	Se incluyen las personas naturales, jurídicas y establecimientos de comercio, agencias y sucursales del registro mercantil	En mayo y septiembre las cancelaciones se incrementan por la campaña realizada a través del Lan Fénix y carta de la SIC a los empresarios, respectivamente.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de matrículas canceladas en el periodo actual	23,293		
Variable 2	Número de matrículas canceladas en el periodo anterior	22,429		

No se deben incluir las matrículas canceladas por depuración. Sólo aplica para matrículas de Personas Naturales y Jurídicas d

Anexo Pregunta 1 - Informe de Labores Año 2019

TABLERO DE INDICADORES		RESULTADOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS CUALITATIVO
Objeto Indicador	COBERTURA DEL SERVICIO DE REGISTRO EN LA JURISDICCIÓN			
INDICADOR	(Número de municipios atendidos / Número total de municipios en la jurisdicción)*100	100		Se tienen 3 sedes en Cali (Principal, Unicentro y Obrero), Yumbo y Jamundí.
PERIODO	Enero - Diciembre			Se presta atención en 5 centros comerciales (módulo en cada uno) y en marzo además con Cámara móvil en municipios de la jurisdicción y barrios de la ciudad de Cali.
Variable 1	Número de municipios atendidos en sede o con visitas	6		
Variable 2	Número total de municipios que comprenden la jurisdicción	6		

Objeto Indicador	TIEMPO DE RESPUESTA PETICIONES			
INDICADOR	(Número de Peticiones respondidas en tiempo / Número total de peticiones recibidas)*100	95	Se calculó con base en 15 días de respuesta, teniendo en cuenta días corrientes, no hábiles.	De los 2120 derechos de petición generados por la unidad de Registros Públicos se incumplió en 72 (3,4%), por las múltiples consultas que realizó el petionario a un registro de proponentes.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de peticiones respondidas dentro del término	2,085		
Variable 2	Número de peticiones recibidas	2,192		
Dato 1	Número de Peticiones recibidas en el año anterior	1,890		

Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador	COMPARATIVO QUEJAS			
INDICADOR	(Número de quejas vigencia actual / Número de quejas vigencia anterior)*100	100		Las quejas recibidas durante el 2018 corresponden a: * Comunicado de la Cámara sobre actividad no mercantil * Obtención de registrar inhabilidad para ejercer el comercio * Homonimia * Sanción por reactivación en el Registro Nacional de Turismo * No suministro de claves de acceso a consulta de expedientes de registro
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de quejas en el periodo actual	5		Las quejas recibidas durante el 2019 corresponden a: * Compras con tarjeta de crédito en un establecimiento (No competencia de la Cámara de Comercio, se dio traslado a la Superfinanciera) * Inconsistencias en el contenido de dos certificados de existencia y representación legal * Retiro de la calidad de afiliada de una sociedad
Variable 2	Número de quejas en el periodo anterior	5		* Solicita información sobre el procedimiento para un caso concreto del establecimiento de comercio * Inconvenientes para obtener un certificado de existencia y representación legal a través del sitio web de la Cámara de Comercio

Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de queja y las medidas adoptadas.

Objeto Indicador	COMPARATIVO RECLAMOS			
INDICADOR	(Número de reclamos vigencia actual / Número de reclamos vigencia anterior)*100	93	Para la CCC quejas y reclamos se manejan como un solo tipo equivalente a RECLAMOS	Se genero ANI fase II que se estará integrando en el 2020 para evitar los errores de transcripción de los nombres de las personas identificadas con cc de ciudadanía. Para los aplicativos se han establecido distintos controles que mitiguen los errores por registros existentes en la base de datos.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de reclamos en el periodo actual	1,490		
Variable 2	Número de reclamos en el periodo anterior	1,605		

Se debe incluir en el análisis los principales asuntos objeto de los reclamos y las medidas adoptadas.

Anexo Pregunta 1 - Informe de Labores Año 2019

TABLERO DE INDICADORES		RESULTADOS	OBSERVACIONES	ANÁLISIS CUALITATIVO
Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES GRATUITAS			
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	139		El indicador corresponde al número de capacitaciones gratuitas realizadas en el 2019 sobre el total de número de capacitaciones gratuitas programadas para el 2019. Nuestra área de formación brinda herramientas de crecimiento empresarial a través de espacios de formación gratuita que facilitan el acceso a emprendedores, colaboradores de las empresas y empresarios de las micro y pequeñas empresas, apuntando así a nuestra mega de cobertura.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas	46	Capacitaciones gratuitas 9 presenciales y 37 virtuales	
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	33		
Dato 1	Número de capacitaciones gratuitas realizadas periodo anterior	25		

Dato 1: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES CON COSTO			
INDICADOR	(Número de capacitaciones gratuitas realizadas / Número de capacitaciones programadas)*100	107		El indicador corresponde al número de capacitaciones con costo realizadas en el 2019 sobre el total del número de capacitaciones programadas con costo para el 2019. Se realizaron 5 capacitaciones más, con el objetivo de cumplir con el indicador de ingresos y cobertura del área
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de capacitaciones con costo realizadas	76		
Variable 2	Número de capacitaciones programadas	71		

Objeto Indicador	COMPARATIVO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES EMPRENDIMIENTO			
INDICADOR	(Número de asesorías realizadas / Número de asesorías programadas)*100	101		La planeación de cada uno de los proyectos se programo de tal manera que la ejecución 2019 fuera realizada en su totalidad en el mismo año, la información es tomada de los siguientes programas: Valle e, Valle Impacta, Consultor master, emprendimiento corporativo, trayectoria mega, apps.co, googlelaunchpad, alianzas por la innovación, Cali meet up, MEC/ Power camp, valientes, fogueáte, wise Para emprendimiento corporativo se realizo dos asesorías adicionales a las presupuestadas, esto debido que se aprovecho el espacio del MEC /Powercamp para realizar (2) talleres.
PERIODO	Enero - Diciembre			
Variable 1	Número de asesorías a emprendedores realizadas	236		
Variable 2	Número de asesorías a emprendedores programadas	238		

Objeto Indicador	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO TALENTO HUMANO			
INDICADOR	(Número de funcionarios evaluados vigencia actual / Número de funcionarios totales)*100	88		La Cámara de Comercio de Cali realiza la Evaluación del Desempeño por Competencial al 100% de los colaboradores cada 2 años. Para este 2019, se reporta los resultados obtenidos al 21 de enero con el 88% de las evaluaciones de desempeño realizadas, dado que las evaluaciones finalizarán en el primer trimestre del 2020. Finalizando el primer trimestre del 2020, se enviarán nuevamente los resultados actualizados.
PERIODO	Enero - Diciembre	2,019		
Variable 1	Número de funcionarios evaluados Vigencia Actual	219		
Variable 2	Número de funcionarios totales	250		
Dato 1	Número. de Funcionarios con evaluación Destacado 90% a 100%	184		
Dato 2	Número. de Funcionarios con evaluación Satisfactorio 66% a 89%	35		
Dato 3	Número. de Funcionarios con evaluación No Satisfactorio Menor o Igual a 65%	0		

Dato 1, 2 Y 3: Corresponde a valor informativo que No hace parte del indicador pero debe informarse.

En caso de tener otro parámetro de medición se debe relacionar

En el caso de los funcionarios con evaluación No Satisfactorio se debe indicar el tratamiento de acuerdo al manual de evalua